

产品介绍

ORACLE 电子邮件中心 11i

Oracle® 电子邮件中心 (Email Center) 系统是能够高效传送、跟踪和响应电子邮件查询的电子邮件响应管理应用系统。Oracle 电子邮件中心系统是 Oracle 客户关系管理解决方案的一个重要组件，后者是一个促进可盈利客户交互的集成套件。

高效响应电子邮件以降低交互成本

联系中心通过电子邮件处理正在不断加大的业务份额，该中心通常每天都会收到数百或数千条客户消息。通过自动识别消息意图，将消息传送给适当的座席，以及帮助座席快速创建相应的回复内容，Oracle 电子邮件中心系统最大限度地提高了这一服务渠道的使用效率。该系统维护着消息线程，并保存着全面的交互历史记录，因此座席始终都能全面了解以前通过电子邮件、电话和其他交互渠道进行的客户联系。借助 Oracle 电子邮件中心系统，企业能够提供相关的个性化电子邮件响应功能，同时降低交互成本。

Queued Messages				My Inbox		Compose New Message
Account / Classification	Messages In Queue	Longest Wait (d:hh:mm)	Get Next Message	Count	Longest Wait (d:hh:mm)	
Support	397	35:17:16	[Icon]	10	49:09:48	[Icon]
High Priority	63	26:10:37	[Icon]	5	46:08:51	
Desktops	138	0:00:00	[Icon]	3	49:09:48	
Peripherals	107	0:00:00	[Icon]	1	46:10:16	
Unclassified	89	35:17:16	[Icon]	9	49:09:47	
Sales	821	70:09:29	[Icon]	1	26:12:34	[Icon]
Marketing	385	12:27:09	[Icon]	12	49:09:47	[Icon]

This Week's Activity		
Message Activity	Pending	Count
Fetched	0	62
Responded	3	48
Deleted	0	6
Transferred	1	2
Composed	0	11
Rerouted	0	2
Opened	0	7

Oracle 电子邮件中心系统是一套用于管理大量入站电子邮件的全面的解决方案

借助 Oracle 电子邮件中心系统，企业能够：

- 自动传送和跟踪电子邮件
- 作出一致、相关的响应
- 协调电子邮件与其他交互渠道之间的关系

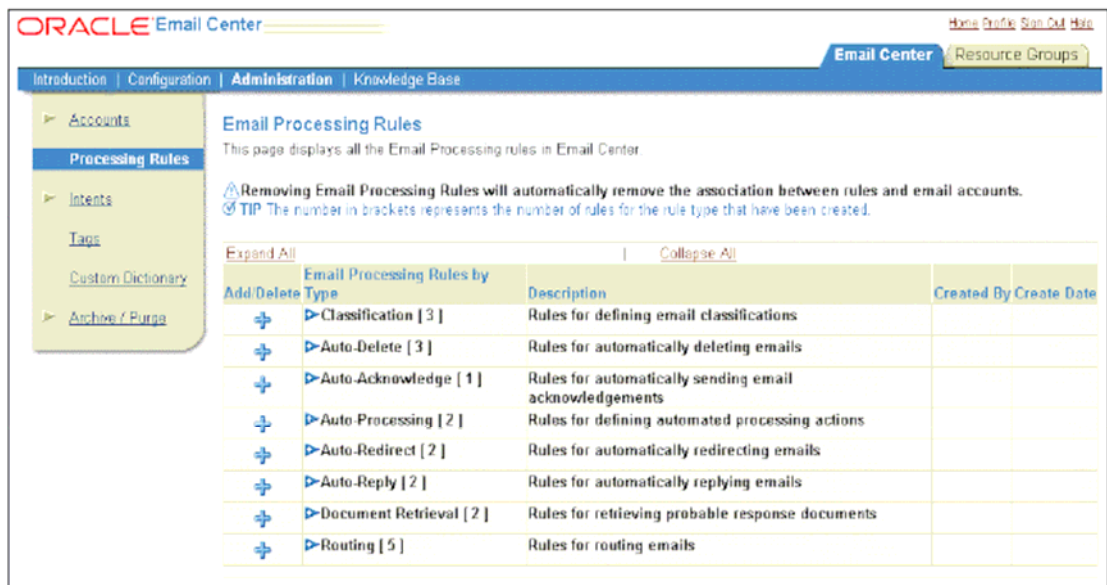
自动传送和跟踪电子邮件

Oracle 电子邮件中心系统能够自动分析和处理传入的电子邮件，从而最大限度地减少人工处理工作。

意图分析功能智能地将信息进行分类并加以传送

软件对传入的电子邮件进行分类的智能化程度越高，每条消息占用座席的时间就越少。Oracle 电子邮件中心系统使用 Oracle 文本技术从传入的每一封电子邮件中提取关键字，来

识别消息意图。例如，LCD、等离子体、像素和分辨率等关键字有助于将电子邮件归为与监控器有关的类。该应用系统的可配置业务规则引擎可根据意图对消息进行处理，并通过适当的技术自动进行回复，或者将消息传送给座席。



可配置的业务规则可自动化传入消息的处理

交互跟踪丝毫不差地保存会话过程

当电子邮件会话涉及若干个往返消息，且涉及的座席不止一个时，交互历史记录就非常重要了。Oracle 电子邮件中心系统用交互 ID 来标识出站电子邮件，并将客户响应自动串接在一起，从而使任何座席都能了解和继续该交互。如果客户回复的电子邮件是关于 Oracle 服务解决方案中一个悬而未决的服务请求的，则该系统就可以将此电子邮件的内容自动添加到该服务请求中，并更新请求状态。

监督人员控制台提供全面的工作量可视性和控制

Oracle 电子邮件中心系统的监督人员控制台为监督人员提供了一个有关传入电子邮件队列以及座席当前工作量的完整视图。监督人员可以转发或重新排列座席收件箱中的电子邮件，也可以将队列中的电子邮件分配给座席。监督人员还可以指定分配给某一电子邮件账户工作量的座席人数。此外，他们还可以使用该控制台创建文档，并将文档发布到营销百科全书系统库中，供电子邮件座席使用。

作出一致、相关的响应

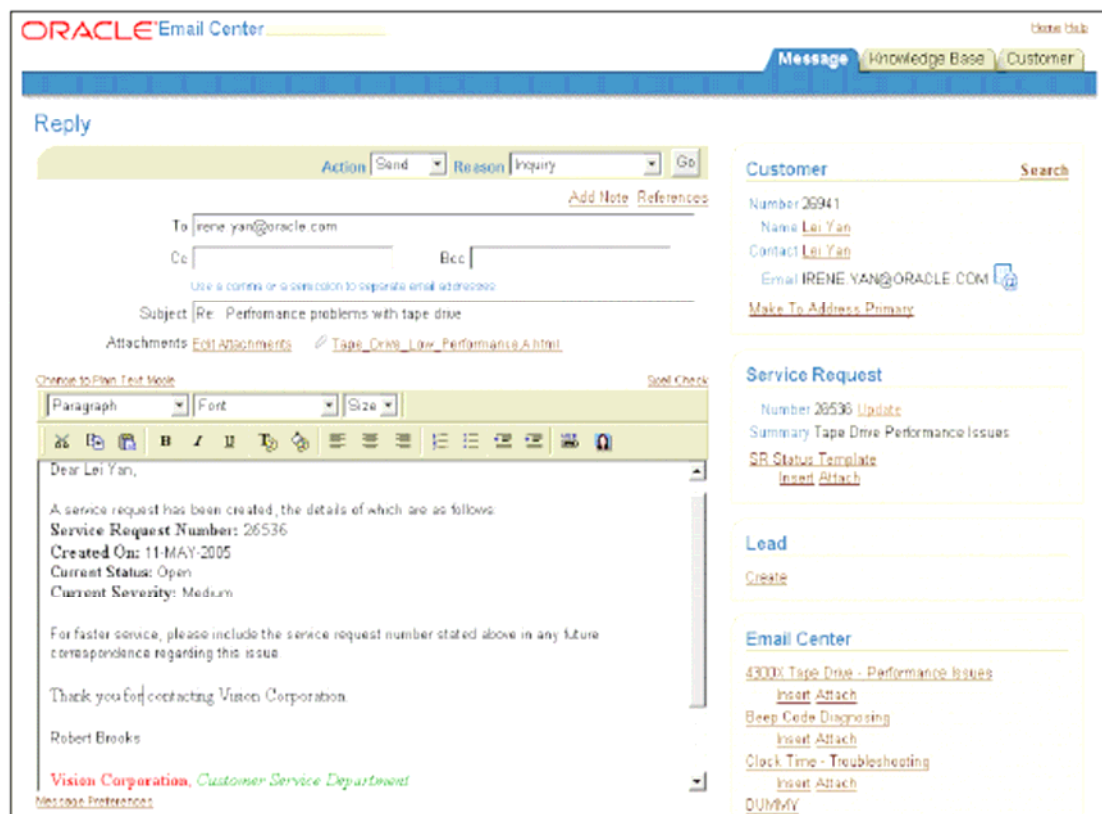
Oracle 电子邮件中心系统使座席能够在最短的时间内做出有用而一致的响应。

共享知识库提供单一信息源

Oracle 电子邮件中心系统可以访问一个包含各种类型相关文档的知识库，这些文档包括手册、常见问题解答、解决方案集等等。由于知识库是跨应用系统共享的，因此企业可以只保留每个文档的一个副本。这确保了每个客户都能获得一致和最新的信息，而不管信息是通过电子邮件、电话，还是通过网上自助服务来获得的。

预定义的模板确保了一致的回复

从零开始创建电子邮件回复内容会产生不一致的信息。借助 Oracle 电子邮件中心系统，座席可以使用预定义的消息模板来创建既具个性化又具一致性的客户问题回复。模板可以包含所有必需的样板文本，还可以合并自动个性化回复内容的字段，如下图所示。Oracle 电子邮件中心系统最大限度地减少了手工数据输入工作，减少了录入错误，确保了客户回复内容中包含所有必需信息，并与批准的格式一致。



该系统根据客户电子邮件中的关键字提供相关回复文档建议

自动建议功能提供对相关答复的快速访问

Oracle 电子邮件中心系统可自动匹配来自客户消息的关键字，以搜索匹配的回复文档。该系统将这些建议文档呈现为座席视图，并对消息作出响应。这种自动建议功能通过减少或消除手工搜索从而大大缩短了响应时间。通过提供最佳匹配建议，电子邮件中心系统还提高了回复相关性，即使座席从未接受过该话题领域的培训也没关系。

将电子邮件与其他交互渠道集成

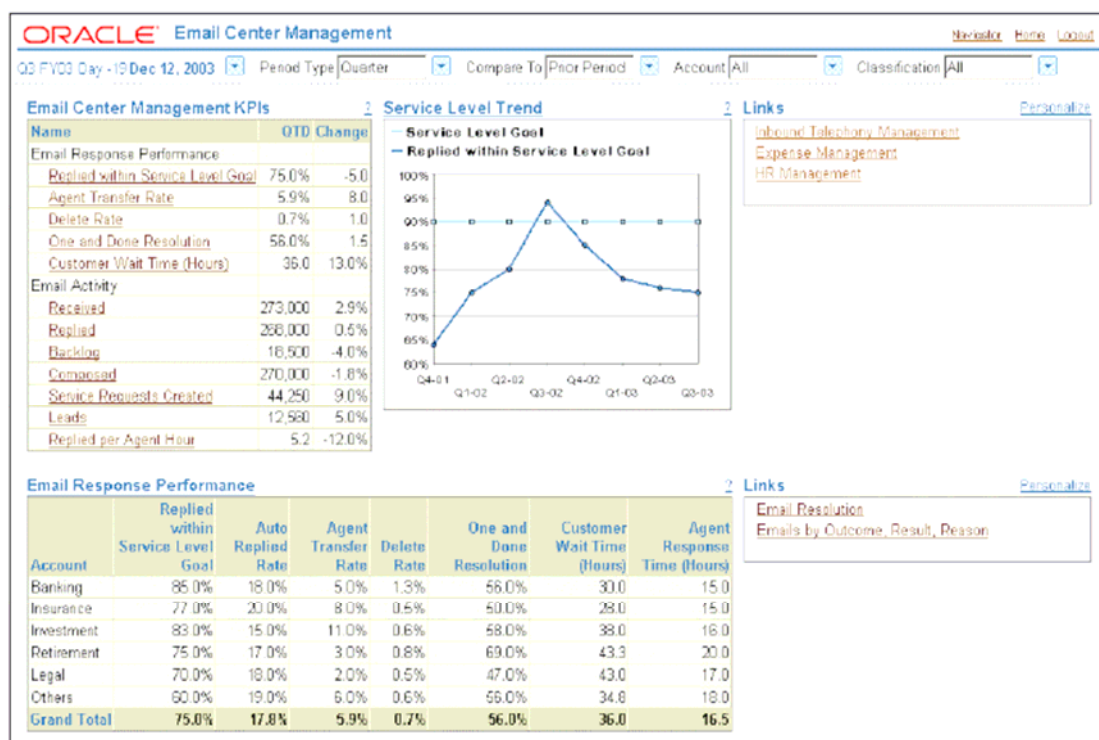
作为 Oracle 集成联系中心解决方案的一部分，Oracle 电子邮件中心系统将电子邮件与其他联系渠道无缝联系在一起。

统一的客户历史记录协调电子邮件和非电子邮件交互之间的关系

电子邮件通常只是多渠道客户交互的一部分，这种多渠道客户交互还包括有效座席支持。电子邮件中心系统与所有的 Oracle CRM 应用系统共享 Oracle 的全面客户数据模型和交互历史记录。无论客户以前的交互是通过电子邮件、Web 还是通过某一有效座席进行的，响应电子邮件的座席都能全面了解客户以前的交互情况。这种完整的历史记录避免了座席的重复劳动，消除了客户必须在每一新的联系点重复其问题的烦恼。

与 Oracle 服务系统的无缝集成支持电子邮件座席创建服务请求

Oracle 电子邮件中心系统与 Oracle 服务系统无缝集成，使电子邮件中心座席能够从 Oracle 电子邮件中心应用系统中创建服务请求。此外，如果电子邮件包含服务请求编号，则电子邮件中心系统还可以自动更新服务请求。相反，服务座席则可以使用电子邮件中心系统消息组件从 Oracle 服务系统内部回复电子邮件。



电子邮件管理报告功能提供了关键绩效指标

预建的电子邮件报告功能可识别问题和机会

Oracle 电子邮件中心系统提供了基于 Oracle 日常商务智能平台的预建报告。平均响应时间等关键绩效指标使联系中心管理人员能够监控服务水平。电子邮件座席和电子邮件账户活动报告可帮助管理人员平衡工作量并评测座席的工作效率。

主要特性

自动处理电子邮件

- 使用 Oracle 文本系统和意图分析功能提取多语言关键字
- 使用匹配的关键字检索可能的响应文档
- 根据电子邮件地址自动查找和显示客户记录
- 将电子邮件自动分类
- 自动删除多余电子邮件
- 自动确认电子邮件的接收
- 自动执行定制的处理操作

- 自动转发传入的电子邮件
- 自动回复电子邮件
- 将电子邮件自动传送给特定的座席组
- 自动串接电子邮件
- 在交互历史记录中记录入站和出站电子邮件

功能全面的座席控制台和消息组件

- 客户搜索及相关功能
- 单击即可插入/附加建议的响应文档
- 合并字段功能支持动态内容

- 拼写检查
- 浏览/搜索知识库中的文档
- 交互历史视图，包含电子邮件交互线程

交叉应用集成

- 创建服务请求功能
- 创建线索功能
- 与营销百科全书系统（MES）和知识管理（KM）信息库集成
- 在交互历史中记录所有活动
- 使用中央贸易共同体架构（TCA）客户模型

监督人员控制台

- 监测电子邮件队列
- 监测座席收件箱
- 将电子邮件分配给特定的座席或将全部邮件一起分配给资源组
- 将多余的邮件一起删除
- 重新排列电子邮件

管理控制台

- 配置和维护电子邮件中心系统服务器设置
- 维护电子邮件账户以及与这些账户关联的座席
- 定义电子邮件处理规则
- 管理定制标记
- 创建文档并将其发布到营销百科全书系统库中

电子邮件中心智能

- 基于互联网的集成的管理报告功能
- 随着时间的推移，跟踪服务水平绩效
- 评估恰当的人员配备水平，以实现服务水平目标
- 分析电子邮件积压情况，以及如何最好地减少这种积压
- 标识具有重要电子邮件活动的客户
- 测定解决一条查询需要与客户交互的次数

Oracle 公司
全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA94065
USA

全球咨询
电话：650.506.7000
传真：650.506.7200
网址：www.oracle.com

Oracle (NASDAQ: ORCL) 是世界领先的信息管理软件供应商和世界第二大独立软件公司。公司年收入超过 101 亿美元，在全球 145 个以上国家提供数据库、工具和应用程序产品及其相关的咨询、教育和支持服务。

本文介绍的特性和屏幕图片可能与发布的产品略有不同。

Oracle 是 Oracle 公司的一个注册商标。

文中涉及的所有其他公司和产品的名称仅起标识作用，它们可能是其各自所有者的商标。

版权©2005 归 Oracle 公司所有。未经允许，不得以任何形式和手段复制和使用。

最后更新：2005 年 5 月

ORACLE